

令和4年度 第2回 長野県社会福祉審議会福祉サービス
第三者評価推進専門分科会

日 時 令和5年2月22日(水)
午後1時30分から午後2時42分まで
場 所 長野県庁3階 特別会議室

1 開 会

2 あいさつ
(手塚地域福祉課長あいさつ)

3 会議事項

(1) 福祉サービス第三者評価の受審促進について(資料1)

○事務局 それでは次に、第3の「会議事項」に入らせていただきます。

議長については、分科会運営要領第5の規定により、分科会長が務めることとされて
いますので、以後の進行は中島分科会長にお願いいたします。

なお、本日の会議は原則として公開とさせていただきます。

それでは、中島分科会長、お願いいたします。

○中島分科会長 それではこれより、私が議事を進行させていただきます。スムーズな進
行ができますよう、皆様の御協力をお願いします。

会議事項(1)の「福祉サービス第三者評価の受審促進について」を事務局から説明
願います。

(1) 福祉サービス第三者評価の受審促進について(資料1)

(事務局 資料1説明)

○中島分科会長 ただ今の説明について、御質問や御意見ございますか。

最初はなかなか発言がしにくいと思いますので、私から発言をさせていただきます。
折角、予算が付いたのに発注できなかったという事例もあるようですが、そういった場
合、県に何か相談があればサポートできることはありますか。市町村が困ったとき相談
をどこに持っていけばいいのかわからず、やめてしまったように感じたのですが。

- 事務局　　もっと早くコミュニケーションを取ってれば、実際に受審されている市を紹介するといったサポートができたので、非常に悔しい思いをしているところです。第三者評価制度に関する御相談をいただければ、いろいろ方法があると思いますが、サポートをさせていただきたいと思います。例えば、仕様書をどう作るかといった御質問については、実務を経験された市にお尋ねになるのが一番良いのではないかと思います。
- 中島分科会長　　子ども・子育て支援計画等に盛り込む機会は、3年に1回ぐらいですか。
- 事務局　　お尋ねしたところでは、3年計画というなお話をお聞きしております。
- 中島分科会長　　そこに盛り込めれば、受審に結び付く可能性が出てきますね。
- 事務局　　トップにどのようにお伝えしていくかという観点もあろうかと思ひまして、計画に盛り込むこともそうなのですが、今年から始められる1市は、市長さんのトップダウンの御指示だと聞いております。
- 中島分科会長　　訪問の目的にも記載がありましたが、置き去り事故や虐待事件が頻繁に起きていることを考えると、他者の目、第三者の目が入ることが予防にもなると思うので、何かうまくやれるとよいと思います。
- 事務局　　是非、御活用いただきたいと思います。明確に必要性を感じないとおっしゃるところがあったので非常に残念ではありますが、予算が厳しい中で天秤を掛けているので、第三者評価制度を否定されている訳ではないと思います。普及が先か取り組むのが先かという部分もございます。
- 中島分科会長　　資料1の4(3)その他で、1市が受審を始めれば、近隣市町村も追随して受審していただけるとの記載がありますが、どの地域になりますか。
- 事務局　　例えば、中信地域が少ないので、いずれかの市が取り組まれると、他の市が追随される可能性はあるかと思ひます。この資料の別紙2では、長野市が45件で非常に取組まれていることに皆さんが感心なさっておりましたので、こうやって市町村別にお見せすることにも意味があるかと思ひます。WAM NETに自ら進んで検索に依って見るという作業は一手間ですので、そこを短縮しつつ、まず見ていただくということも取組まなければいけないと思ひますが、説明した相手の方は恐らくほとんどの方が見たことがないのではないかと思われます。そこで、今回メールをお送りすれば、あの

市の保育所はこんなことをやられてるのだ、うちも取り組みたいなという具合に持っていければと考えています。

○中島分科会長 岡田委員さん、全国的な状況など何か情報お持ちであれば、御紹介いただけると有り難いです。

○岡田副分科会長 東京都のこれまでの流れをお伝えするといいかないと思いますので、発言させていただきます。東京都が平成19年度から民間民営の事業所は3年に1回必ず受審しなさいと義務化に踏み込んだ理由の一つとして、平成18年度に第三者評価を受審しないようにしようという雰囲気があって、保育園がほとんど受審しない方向で動いているところを重く見て、平成19年度から第三者評価を3年に1回受審することを義務付けようとする決断に至った経緯があります。もう一つの背景は、特別養護老人ホームで利用者に対する介護職員の性的虐待があり、利用者の権利が侵害されている状況を重く見て、第三者評価を3年に1回受審することを義務付けよう動き始めて現在に至っているという流れになっています。現在、どのような状況になっているかと言いますと、平成19年度から随分時間が経過していますが、東京都で第三者評価を一番多く受審しているのは認可保育所という事実があります。令和3年度における公立と私立の受審実績の内訳は、公立が30.3%、私立は37.8%で、3で割るとしっかりと受審しているなという数値になっています。先程、申し上げましたように第三者評価の受審が進んでいないから義務付けようという動きと、分野は違いますが高齢者福祉で虐待が発生したという二つのところで義務化に至って、その流れで今まで進んできているというのが東京都の現状なので、現在、置き去り事故や虐待事件が保育園で起きていて両方の事由が受審促進の方につながるのかなと、今回調査していただいた結果を見て感じています。

○中島分科会長 参考にして、何かを進めていくということで、是非やってほしいです。保育士による子どもに対する不適切な事例があって、やっている人たちになかなか注意しづらかったり、本人たちの自覚も薄かったりというのがあるのではないか思うので是非、第三者に入って見てもらい、指摘や話し合いを通じて、保育の質を高めてもらえたらいいと思います。

他に御意見等がないようでしたら、会議事項（1）「福祉サービス第三者評価の受審促進について」は、以上とします。

それでは次に、会議事項（2）「福祉サービス第三者評価の周知等について」を事務局から説明願います。

(2) 福祉サービス第三者評価の周知等について (資料2)

(事務局 資料2説明)

- 中島分科会長 　ただ今の説明について、御質問や御意見ございますか。
- 塩崎委員 　今回は保育所と児童関係に力を入れて、これからやるようにという方向で動いていただいて、評価者として、私はとてもうれしく思っております。ここに書いてあるように、受審していない事業所に内容を見ていただくような声掛けや指導をしていただけるということは、今までになかった画期的なことだと思います。資料2で特別養護老人ホーム等についても同様の取組みを進めますと記載してありますが、「等」と書いてあるから、他の事業所もこのような形でやるように推進していただければ有り難いと、評価者の一人として、私はお願いしたいと思います。みんなに見ていただくということで、やる方にとっても、やりがいもあるし緊張もあると思います。そのような意味も含めて、是非このような形で広く広めていただければ有り難いです。
- 中島分科会長 　今回の第三者評価活用マガジンは、資料2の2周知方法(1)にある4つの事項を内容として、まずは保育所、放課後児童クラブを対象にしていくというイメージですか。
- 事務局 　はい。そうです。
- 中島分科会長 　資料2の3その他に特別養護老人ホーム等の記載がありますが、高齢分野やその他の分野は、第三者評価活用マガジンに逐一追加していくのか、今後どんなイメージを県の方では考えていますか。
- 事務局 　今回、分野を特定せずに第三者評価の情報をお届けすることを考えておりますので、保育所は保育所のみのお送りするということではなくて、メールを受けてもよいという法人さんには、同じものをお送りしたいと思っております。
- 中島分科会長 　それがこの一部の社会福祉法人という意味合いですか。
- 事務局 　はい。そうです。
- 中島分科会長 　分かりました。段々と中身や分野が増えていくというイメージですね。

○事務局　　そういうことです。

○中島分科会長　　岡田委員さん、長野県はこのようなやり方で進めようとしていますが他の都道府県で何か参考になるような事例や状況を御存知でしたら、御紹介をいただければありがたいのですが。

○岡田副分科会長　　今回の長野県のやり方のように、ダイレクトに受審の可能性のある事業所にメールマガジンをお届けする形で、東京都も進めました。次の段階は一般市民に向けた広報活動のような形で段取りが進んでいくと思いますので、最初の段階でダイレクトに第三者評価活用マガジンをお伝えして、まずは事業所の人知ってもらう形で進めていくことは、取組としては段取りからしても非常にいいと思います。

○中島分科会長　　ありがとうございました。ただ今、御発言をいただきました、利用者に向けた周知については、何か目途がありますか。今後、検討ということになりますか。

○事務局　　予算が取れるかもわかりませんし、メールを送るなど草の根レベルから始めるものですから、どのような方法があるかをはじめ、これから検討するところです。

○中島分科会長　　分かりました。他に御意見等がないようでしたら、会議事項（２）「福祉サービス第三者評価の周知等について」は、以上とします。

それでは次に、会議事項（３）「その他」として、全体を通して何か御質問や御意見等がありますか。

（３）その他

○中島分科会長　　今年度は、専門分科会を２回開催しましたが、全体の御感想等をお話ししていただければと思います。六川委員さんからお願いできますか。

○六川委員　　はい。高齢者施設でも職員の虐待がありますので、第三者評価制度はとても大切と思っています。コロナ禍で御家族の面会制限があったり、ボランティアさんが入っていないかったりと、本当にここ数年は閉鎖的な空間になっているので、第三者評価を受審すればいいと思っています。今年は、水道光熱費が非常に高騰していますし、職員も大幅に不足している状況の中、コロナ対策で職員の負担も増しており、なかなか受審に踏み切れないということもあります。職員に負担感があると、他の施設へ移ってしま

う心配も少々あります。うちの認知症対応型グループホームは、受審回数が2年に1回となっているので、今年度、受審しました。特別養護老人ホーム等も受審を義務付けることにより、全ての事業所が受審するという事になれば、職員は「どこも同じなんだ」という意識になっていくと思いますし、今後、受審を促進していくのであれば、そういったことも考えていかなければいけないのかなと感じました。うちも第三者評価を4、5回は受審していて、優良との評価をいただいています。これを見たからといって利用者家族がこの施設を選びましたという例はあまりありません。したがって、一般の方に第三者評価制度を広めていくことも大切だと思いました。

○中島分科会長 周知についても考えてほしいということですね。次に小宮山委員さん
お願いできますか。

○小宮山委員 評価機関が南信地域に無いとの話が出てきたのですが、評価機関の廃業の話もある中で、「受審してください」と言われても、受審側としてはなかなか難しいところもあるので、評価機関の充実を図る方策を検討していただければと思います。あと一つは、第三者評価制度を受審したというところで職員の理解が止まってしまっている。何回か受審している法人や事業所にも、評価結果の活用方法を分かりやすくしていただければ、法人にとっても受審しやすく、評価結果も活用しやすくなるのではないかと考えています。自分のところも、今年、どこの事業所が受審したという報告は法人の本部に上がってきますが、それを法人としてどのように活用するのか、活用方法を法人としても考えたいと思っています。

○中島分科会長 今の小宮山委員さんの要望についてはいかがでしょうか。南信に評価機関がないけれども、県としての対応はいかがでしょうか。

○事務局 評価機関をピックアップしてどちらかにお願いするというような手法はもちろん取れないわけですが御相談はあります。ですから、そうした方々が評価機関に手を挙げられた場合にきちんと筋道がつくようにサポートするというのが目下のところの取組であります。

○中島分科会長 新たな評価機関が出てくるかもしれないという意味でしょうか。

○事務局 そうです。御相談はあります。

○中島分科会長 分かりました。できるだけ県内もれなくあった方が良いでしょう。

- 事務局 残念ながら南信地域ではないですけれども。
- 中島分科会長 そうですか。受審の数が増えてこないと難しいと思いますが、なかなか難しいですか。
- 事務局 参入してビジネスとなる目星がつかないと難しいかと思われまます。
- 中島分科会長 複数回受審した事業所に対するサポートは。
- 事務局 複数回と先程の資料の中にありましたのは、東京都の場合、6年間のスパンで捉えて、その内、2回受審したら継続して受審ということで公表されています。要するに3年に1回だったら若干前後しても6年に2回受審しているだろうという意味だと解釈しているのですが、少なくともそのような公表はしてもいいのかなと思っています。特に皆様思われると思いますが、長野市はもう3年に1回きっちり2巡目に今入られていますので、このように頑張っているところはお知らせしないといけないと思っています。
- 中島分科会長 岡田委員さんには、今回、折角の機会なので、児童をめぐる児童虐待の最新の動きについて、第三者評価制度の義務化の可能性も含めながらお話をいただきたいと思います。また、小宮山委員さんから発言がありましたが、評価結果の活用方法について、事例があれば紹介をよろしくお願いします。
- 岡田副分科会長 はい、分かりました。虐待をめぐる児童福祉の動きというところですが、既に御存知の方も多いと思いますが、児童福祉法が改正されて第1条に子供が権利を有する、子供が権利主体なんだ、生まれ落ちた瞬間から権利を持っているんだと法律上解釈されて以降、虐待に係る動きがかなり加速し、保護者においても非常に人権意識が高まってきています。私は今週の月曜日に訪問調査で保育園に伺いましたが、保護者アンケートの中からもそのような動きが非常に出てきています。今までの「自分の子供のために」という意見よりも「子供は権利の主体だ」という意見が出始めていることを非常に感じる場所もありますし、今回、全国でいろいろな虐待をめぐる事件が報道されているところでも、このような関わり方が虐待につながっているんだ、虐待として認定されるんだということも、非常に意識が高くなってきています。実際に東京都では、子ども家庭支援センター、児童相談所と連携しながら保育を進めている園も非常に増えてきている印象を率直に肌感覚で感じています。したがって、

子供の権利がしっかり法律で定められている、権利意識と人権意識が非常に高まってきた、その中で保育園を運営していく必要があるという観点から、働いている職員の意識をかなり高めていかないといけないと実際に感じています。第三者評価のメリットで言うと、保護者アンケート、利用者調査の結果について、非常に細やかに書いていただけるのも本当に保育園の特徴で、とても多くの御意見を寄せていただいている活用という、どうしても第三者評価の報告書のみを注目することが多いかもしれませんが、利用者調査の結果をしっかりと活用し、第三者に対して伝えた保護者の御意見をまとめて、「私たちは今後このように改善していきます」と園便りや別のお便りでお伝えしたり、職員についても評価結果だけではなくて職員の自己評価そのものをしっかりと分析し、第三者評価で言われたということよりも、自己評価の結果から「ここは課題だ、ここが良い点だ」とまとめて公表する事業所があります。第三者評価の報告書についても東京都の例を何回もお伝えしたかもしれませんが、改善計画書をしっかりと出さないというところも義務付けられています。簡単に言うと3点ほどですが、一連の評価活動で、第一義的には手元に届いた報告書で改善点が三つほど全体の講評で上がっているところをそのまま改善計画に上げて、3年に1回とか1年に1回とかそれぞれの受審事業所の評価のスパンがありますが、次回の評価を受ける時までにはこれを改善したいとか、東京都の場合は単年度で改善計画を出さないという話になっていまいずれにしてもPDCAサイクルの中のチェックまではできますが、次のアクションプランをしっかりと立てる、その改善計画を立てるところがどうしても弱いのです。したがって、改善計画を作ると動き始めるのかなというところで、東京都のように義務付けて行うのか、事業所側で工夫をしていくのか、そのようなやり方の違いはあると思いますが、いずれにしてもせっかく受審したものをどう活用していくのかというところは進めていただければと思います。ちょっと元に戻りますが、子供の権利のことでいくと、最近、児童相談所や一時保護所も評価対象となっていて、児童相談所や一時保護所を評価させてもらったところ、キーワードとして出ているのがアドボケイトです。アドボケイトというのは、代弁者という、日本語でいうと子供の身に成り代わって子供の意見をしっかりと伝える、要は意見表明権というものです。私は専門が子供の権利条約ですが、国連の子供の権利委員会から指摘されて、日本は、前回、子供の意見表明する権利をしっかりと保障していないではないかという指摘を受けて、今回、アドボケイトということで、例えば、一時保護されたお子さんに対して、本当にどのような気持ちでいるのか、どのようなことを望んでいるのか、第三者が、アドボケイターが関わるような形で、更に子供の権利を保障していこうという大きな動きが近年整備されてきています。簡単に言うと義務付けられてくるというような動きもありますので、ますます子供の権利の保障が重視されてくる一方で、権利擁護の気運が高まれば高まる程、虐待につながるケースが発生していくということです。ちょっと分野は違いますが、今、何が

問題かと言うと、虐待が疑われる事例を隠してしまって、発覚して虐待と認定されたというようなことが、頻繁に起き始めてきています。そうすると、事業所を運営している管理職の権利意識みたいなところを、改めて高めていかないと、結局のところ懲戒処分を受けて自主退職するような、非常にもったいない、人権尊重をしっかりとしていけば起きないことが発生して、ただでさえ人材不足の福祉業界の中、二度と福祉業界で働けなくなるようなことが起きているところもあります。評価をしながら、もったいないなど感じることもあります。東京都の例でいうと、保育園で受審が進んで、子供の虐待が疑われた時とかにしっかりと通告する流れ、ためらわずに進めていく流れは第三者評価を受審したことでかなり進んでいるような印象を私は持っています。内部だと「これぐらいいいじゃないか」みたいな議論になりがちのところは、第三者評価を受審することで、「そこは違うんじゃないの」というようなところになって、最終的に私たちが何のために第三者評価をしているかという、やっぱり利用者本位、利用者のための福祉サービスですので、利用者の権利がしっかり保障される、その辺りを確認しながら私も日々評価活動していますので、是非、長野県も気運を高めて受審していただくか、半ばちょっと義務付けをしていただきたいと思います。東京都はどのような義務付けの仕方かという、補助金をカットするというような形の義務付けになっていますので、義務と一言で言うのではなくて、財政的なアプローチも含めて連動させて受審しないと経営的にも厳しくなるし、利用者の権利擁護という観点からも受けた方がいいというように、すっとんと胸に落ちるような方針をお示しいただけると、事業所も法人も「忙しいけれどもやっぱり受審しなければいけない」というモチベーションに変わっていくのではないかと思いますので、義務化に動いた方が非常にいいと個人的には思っていますが、どのような形にするにせよ、受審促進が図られていければいいと思っています。

- 中島分科会長　　ありがとうございました。第三者評価制度が単体で動くのではなくて他の制度というか、具体例で言うと、補助金というようにお話もありましたが、そのようなものとうまく連動させていけるといいのかなと思います。その点は県の方で考えていただけるとありがたいと思います。それから、岡田先生のお話の中で思ったのが、私に関係する施設のことですが、受審する側からすれば最初は受審することが目的で、良かった悪かったか、何か気付くと、ああ、そうだったんだ、で最初は終わってしまったのです。施設長さんが交代したら、指摘された所を次の事業計画にどう反映させるのかと考えてくれたのです。今、話に出たPDCAサイクルの岡田先生が言われたアクションのところも、うまく伝えていけるといいと思いますので、評価機関の方にもそのようなことも伝えていただくと、受審する側の人たちのイメージを喚起するという意味合いでいいのではないかと思ったところでもあります。

他に御意見等がないようでしたら、本日の専門分科会は、任期中、これで最後となりますので、委員の皆様方も御理解いただきますよう、お願いいたします。

私の方からですが、コロナ禍の中、オンライン会議でやってきました。人数が少ないのでオンライン会議でもそれなりに活発な意見も出てきて良かったと思うのですが、やっぱり1回ぐらい対面でやりたい、その方がお互いに顔や雰囲気を見ながら発言しやすいと思っています。5月以降、コロナの対応が変わるのでしょうかけれども、対面での会議も検討していただければと思います。

委員の皆さんから、感想等をお話しいただいたところですが、岡田委員さん、塩崎委員さんから何かございますでしょうか。これで最後になりますので、今までどうだったか改めてお願いしたいところですが、岡田委員さんからよろしいでしょうか。

○岡田副分科会長 はい。継続して委員を担当させていただいて、皆さんの委員の方という議論をさせていただいて、どうもありがとうございました。本当に第三者評価、実は親元というか、全国社会福祉協議会の方で、全体的な総見直しを昨年度実施して、今年度、厚生労働省の方に20年間、要は2000年から始まった制度の中で20年間の総括を行い、全社協として報告書をまとめて、今、厚生労働省に投げ掛けています。方向性としては、任意の制度で始まってこのように進めてきた、いろいろ課題はあるけれども、第三者評価は非常に重要な仕組みであり、更なる普及に向けて、どのようにしていけばいいのかというところを中心に厚生労働省へ報告して、更なる普及を目指そうという動きになっています。したがって、ここの専門分科会でもいろいろ発言をさせていただきましたし、皆さんから御意見もいただきましたが、今日の議題にもありましたような更なる受審促進とか、来年度以降もこの制度が更により良いものになるように進めていただければと思います。

○中島分科会長 ありがとうございます。塩崎委員さん、最後に一言いただけますか。

○塩崎委員 私は、今回、評価者代表ということで、専門分科会に出席させていただきました。推進というところで、私も一生懸命いろんなことで頑張ってやっていきたいと思っていましたが、一評価者としては、皆さんに第三者評価を受審していただかないと、私達がやったような結果というものが出てこないと思っております。今回、子供さんの関係で、このような形でアンケート調査をしていただいたことで、一步また先に進んだような感じを受けました。私どもはスピード感を持ってと言いたいけれども、引き続きこんな感じで、少しずつというか、受審していただく事業所が広がっていき、先程、小宮山委員が言われたように、2回、3回と受審して、受審しただけではなくて、評価結果をどのように活用していくかというところにも踏み込むことができれば、第三者評

価の良い形になっていくのではないかと思います。ありがとうございました。

○中島分科会長 先程、小宮山委員さんと六川委員さんから感想をお聞きしたところで、最後に御発言をいただければと思います。六川委員さん、お願いできますか。

○六川委員 専門分科会に出席させていただき、受審促進について皆さんとこのような議論をしてるんだなというところを勉強させていただきました。ありがとうございました。受審促進に向けては、先程、岡田副分科会長がおっしゃられたように、義務付けをして補助金を出していただくというようなことを、高齢者福祉の方でも是非やっていただければとても有り難いと思いました。ありがとうございました。

○中島分科会長 小宮山委員さん、お願いします。

○小宮山委員 はい。自分は障害の分野ということで参加させていただいたのですが、自身の法人を預かる者としては、平成29年の社会福祉法の改正で法人運営の透明性が一層求められるようになっていっている中で、健全な法人運営を担っているという自負はあるつもりですが、そういったものを客観的に担保する仕組みがこの第三者評価制度であると改めて認識をさせていただきました。今後も自分自身の法人の透明性の高い運営を担保するためにも積極的に第三者評価を受審していくとともに、他の法人にも広げていけるような対応をしていければよいと思っており、そのための勉強をこの専門分科会でさせていただいたと考えています。今後もしっかり受審して、事業所の運営を行ってまいりたいと思いますので、よろしく願いいたします。ありがとうございました。

(中島分科会長)

ありがとうございました。

皆様の御協力により、スムーズに議事を進行することができました。

以上で会議事項は全て終了いたしました。

それでは、以降の進行は事務局をお願いいたします。

4 閉 会

○事務局 中島分科会長、議事進行ありがとうございました。

中島分科会長をはじめ、委員の皆様方におかれましては令和2年度から本日まで、「第三者評価事業の動向と今後の対応」をはじめ、「評価基準の改正」、「受審目標の設

定」、「評価機関の認証」等について熱心に御議論をいただいてまいりましたが、本日は最後の分科会となりました。

委員の皆様方には、3年間の任期の間、御多忙のところ御出席をいただくとともに、貴重な御意見を賜り、誠にありがとうございました。

今後も、本県の第三者評価制度の推進のために、それぞれのお立場で御支援、御協力をお願い申し上げます。

なお、次期委員の委嘱につきましては、運営要領に基づき進めてまいりますので、よろしく願いいたします。

以上をもちまして、令和4年度第2回長野県社会 福祉審議会 福祉サービス第三者評価推進専門分科会を閉会いたします。

お疲れ様でございました。